

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»  
Кафедра общей психологии и конфликтологии

**ПРИЧИНЫ И ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ  
РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ ШКОЛЫ**

**Направление подготовки «37.03.02 – Конфликтология»**

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа  
допущена к защите  
Зав. кафедрой Л.А. Максимова  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

\_\_\_\_\_

Исполнитель:  
Чех Антон Павлович,  
обучающийся группы  
КОНФ-1501z

\_\_\_\_\_

Научный руководитель:  
Смирнов А. В.,  
доктор психологических наук,  
профессор кафедры общей  
психологии и конфликтологии

\_\_\_\_\_

Екатеринбург 2020

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИЧИН И ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ ШКОЛЫ .....	7
1.1 Понятие, содержание конфликтных отношений .....	7
1.2 Особенности конфликтов между родителями и педагогами школы ....	15
1.3 Причины конфликтов между родителями и педагогами и их освещения в научной литературе .....	21
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИЧИН И ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ ШКОЛЫ.....	25
2.1 Методы и методики исследования конфликтов между родителями и педагогами в МБОУ СОШ №18 .....	25
2.2 Анализ результатов исследования конфликтов между родителями и педагогами в МБОУ СОШ №18 .....	28
2.3 Рекомендации по профилактике конфликтов между родителями и педагогами в МБОУ СОШ №18 .....	40
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	47
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ .....	50
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	54

## **ВВЕДЕНИЕ**

В современной науке конфликты рассматривают как неизбежный феномен жизни общества, вытекающий из свойств человеческой природы. Конфликты характерны для всех областей жизнедеятельности человека и считаются обязательной частью отношений между людьми.

Исследованиями в науке подтверждено, что по собственной природе и сама профессиональная образовательная деятельность, как одна из основных сфер человеческого взаимодействия в обществе, в значительной степени подвластна конфликтному противостоянию. На практике выявлено, то, что индивидуально-психологические особенности участников образовательного процесса могут стать причиной по возникновению предконфликтных ситуаций между членами учебных заведений разных категорий.

В общеобразовательных учреждениях нет возможности избежать конфликтов между педагогами и родителями. Опасность состоит в том, что их наличие крайне отрицательно отражается и на качестве обучения и воспитания детей. Также наличие конфликтов критически сказывается, и на всех процессах жизнедеятельности школы. Они отрицательно влияют как на участников конфликта, так и на остальных, кто задействован в образовательном процессе. Поэтому, в высшей степени необходимо практиковать своевременную диагностику и профилактику конфликтных ситуаций.

В современном обществе, когда вопрос качества образования оказывается краеугольным камнем уже не только для школ, но и для общества в целом, положение педагогических конфликтов становится крайне актуальным. Система образования в России попала в сложную ситуацию из-за условий в социально-экономических и политических сферах. Из-за этого взаимоотношения педагогов и родителей не редко пронизаны конфликтными ситуациями. Профилактика и не допуск таковых, конечно же, поспособствует повышению качества учебного процесса. Это высвободит время и силы для

того что бы педагоги, ученики и родители смогли свои силы тратить на основную деятельность.

Вопросом изучения взаимодействия в конфликтных ситуациях педагогов и родителей существенный интерес представляют труды И.С. Батраковой, В.А. Кан-Калика, Я.Л. Коломинского, И.И. Рыдановой, В.К. Федоровой. В работах А.Я. Анцупова, Н.В. Гришиной, А.В. Дмитриева, А.К. Зайцева, Б.И. Хасана, А.И. Шпилова рассматриваются психологические подходы к изучению и предупреждению конфликтов, конфликтных ситуаций. Вопросы эти еще не изучены полностью, хоть научных трудов уже создано немало. До сих пор остается нерешенной проблема определения методических основ профилактики и разрешения конфликтов между педагогами и родителями в школах.

**Актуальность** темы выпускной квалификационной работы заключается в значимости и необходимости повышения требований к деятельности школы на этапе улучшения образования в связи с изменениями, происходящими в обществе. Из-за определенных изменений, которые происходят сейчас в России, усилилось кризисное состояние экономики, политики, социальной сферы. Конфликты, конфликтные ситуации в различных областях жизнедеятельности создали большое количество проблем объективного и субъективного характера, приводящих людей к психологическим срывам, нервным заболеваниям. Задачи подобного типа не редко отмечаются в образовательных учебных заведениях, и, конечно же, в школах. Однако аспекту целенаправленной профилактики и разрешения конфликтных ситуаций между педагогами и родителями в школах до сих пор не уделялось должного внимания. Именно поэтому одной из важнейших и актуальных задач на сегодняшний день, стоящей перед системой образования, является создание условий, направленных на профилактические действия по предупреждению конфликтов и успешному их разрешению в образовательных учреждениях.

Из актуальности вытекает **противоречие** между объективными требованиями повысить уровень профилактической работы по предупреждению конфликтов и их разрешению между родителями и педагогами школы и недостаточной проработкой ее в современной педагогической науке.

**Проблема** – каковы причины и профилактика конфликтов между родителями и педагогами школы?

**Объект** – конфликтное взаимодействие между родителями и педагогами.

**Предмет** – процесс выявления причин и профилактики конфликтов между родителями педагогами школы.

Исходя из вышеизложенного, была поставлена **цель работы** – выявить причины возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогами школы.

**Гипотеза** – основными причинами конфликтов между педагогами школы и родителями являются: невыполнение обязанностей по воспитанию со стороны родителей и невыполнение качественно работы со стороны педагогов.

В соответствии с проблемой и целью были сформулированы следующие задачи для раскрытия темы:

- 1) раскрыть понятие, содержание и причины конфликтов;
- 2) разобрать особенности конфликтов между родителями и педагогами школы;
- 3) рассмотреть способы и методы разрешения конфликтов между родителями и педагогами школы;
- 4) описать методы и методики исследования конфликтов между родителями и педагогами в МБОУ СОШ №18;
- 5) проанализировать результаты исследования конфликтов между родителями и педагогами МБОУ СОШ №18;

б) разработать рекомендации по профилактике конфликтов между родителями и педагогами в МБОУ СОШ №18.

Методами исследования для достижения данных задач были использованы: изучение и анализ литературы интернет - источников по данной теме, обобщение информации, систематизация теоретического материала, наблюдение, анализ, анкетирование, тестирование, статистические и математические методы обработки данных.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРИЧИН И ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ ШКОЛЫ**

## **1.1 ПОНЯТИЕ, СОДЕРЖАНИЕ КОНФЛИКТНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

Конфликт – это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождается негативными эмоциями. А также это сложный и многоплановый социальный феномен[6].

Общепризнанные деятели теоретической конфликтологии не выделяли ясного определения термина «конфликт». Например, такие как Р. Дарендорф считали, что конфликт обязан включать особую переменную – разногласия. По утверждениям других ученых-социологов, конфликт может существовать только тогда, когда разногласия предполагают противоборствующие типы поведения (Томас, Аксельдорф). Согласно концепции психологов-бихевиористов, конфликт понимается как осознанное противоборство индивидов или групп с полярными интересами с целью осуществления собственного интереса за счет интересов других [18].

Как и множество других понятий в теории, социологии и психологии, у конфликта есть много различных определений и толкований. Большинство специалистов дают ему такое определение: «Конфликт - (от лат. conflictus - столкновение) - столкновение сторон, мнений, сил, перерастание конфликтной ситуации в открытое столкновение; борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба и уничтожение соперника» [23].

Среди зарубежных исследователей широко распространено понятие конфликта, сформулированное известным американским социологом Л. Козером: «конфликт – это борьба за ценности и притязания на определенный

статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника» [17]. Данное определение раскрывает конфликт в большей степени с социологической точки зрения, ибо его сущностью, по мнению автора, выступает столкновение ценностей и интересов различных социальных групп.

Английский социолог Вербер Р. дает такое определение конфликта: «под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы истоки этой борьбы и средства, мобилизуемые каждой из сторон» [8].

Российский социолог А.Г. Здравомыслов подчеркивает: «... конфликт - это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями» [15].

Таким образом, несмотря на накопленный опыт в области исследования конфликтов, на сегодняшний день нет единой и законченной теории конфликта, отражающей его природу и влияние на развитие общества.

Конфликт – это феномен интерпсихических и коллективных отношений. С точки зрения сущности отношений любой конфликт является проявлением противоборства, т.е. выражение активного преследующего конкретные цели столкновения веяний, оценок, принципов, взглядов. С точки зрения целей конфликт есть стремление одержать победу, утвердить защищаемую идею, принцип, поступок, личность. С позиции межличностных отношений конфликт представляет собой деструкцию этих отношений на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровне [26].

Из данного вытекает, конфликт – это определенный тип взаимодействия субъектов (оппонентов), столкновение полярных взглядов,



мнений, оценок и идей, которые индивиды стремятся урегулировать при помощи убеждения или действий при определенном проявлении эмоций.

Основой любого конфликта являются накопившиеся противоречия, объективные и субъективные, реальные и кажущиеся [31].

В сущности, конфликт — это комплексный динамический процесс. Он возникает, зарождается, постепенно развивается, приходит к логическому завершению, не стоит на месте. Конфликт — это процесс, который развивается и складывается из определенных фаз:

1. Предконфликтная фаза – возникает объективное противоречие, определяются участники, однако противоречие еще не стало явным для оппонентов. Участники еще не осознают ситуацию как конфликтную.

2. Фаза открытого конфликта – Осознание ситуации как конфликтной, происходит инцидент, а после – эскалация конфликта, т.е. стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигло максимума.

3. Фаза завершения (разрешения) – кризис и разрыв отношений между оппонентами. Данный этап условно можно поделить на две фазы: конструктивную и деструктивную. На конструктивной фазе остается возможность примирить стороны и сохранить возможность их дальнейшей совместной деятельности. На деструктивной фазе этих возможностей уже нет, и субъекты теряют над собой контроль; их необходимо разъединить.

4. Постконфликтная фаза – период ликвидации основных видов напряженности, гармонизация (способы и методы могут быть любыми) [26].

Конфликт как сложное явление имеет структуру, которая подробно представлена в виде схемы на рисунке 1.

В любом конфликте выделяют субъект, объект и предмет.

Выделяют следующие субъекты конфликта: основных участников конфликта, группы поддержки и других участников. Основных участников конфликта часто называют сторонами или противоборствующими силами. Это те субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные

действия друг против друга. Противоборствующие стороны — ключевое звено любого конфликта. Когда одна из сторон уходит из конфликта, то он прекращается[36].



**Рис. 1.** Основные структурные элементы конфликта

Главной составляющей в конфликте является объект – любой элемент материального мира и социальной реальности. Определенная причина, мотивация, движущая сила конфликта. Все объекты можно систематизировать на три вида:

- Объект не делим, т.е. владеть им может только кто-то один.
- Объект можно разделить/поделить среди участников конфликта.

– Объект, которым обе стороны конфликта могут владеть совместно. Это ситуация «мнимого конфликта» [16].

Зачастую, достаточно затруднительным является возможность определить объект. Потому как стороны конфликта имеют свои реальные или мнимые цели, которые они будут преследовать, поэтому, может случиться так, что оппоненты станут скрывать, маскировать, подменять искомые мотивы, которые их подвигли на противоборство. Поэтому, успешным решением каждого конфликта является задача по выявлению и обозначению основного объекта. Иначе, данная ситуация может остаться без решения в принципе (тупиковая ситуация), или будет разрешена не полностью и во взаимодействии оппонентов останутся причины для новых конфликтов [8].

Предмет конфликта – это объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая причиной раздора между сторонами. Основное противоречие из – за которого и ради которого стороны вступают в борьбу. В конфликте может быть как реальный предмет столкновения (вещь, статус, деньги и т.п.), так и может находиться мнимый, так сказать, квази-предмет. Действительный предмет нередко скрыт до поры до времени [12].

Часто для того, чтобы точнее уяснить природу конфликта, необходимо определить его границы, т.е. внешние пределы в пространстве и времени. Можно выделить три аспекта определения границ конфликта: пространственный, временной и внутрисистемный:

– пространственные границы конфликта обычно определяются территорией, на которой происходит конфликт;

– временные границы конфликта – это продолжительность конфликта, его начало и конец;

– внутрисистемные границы – всякий конфликт происходит в определенной системе [6].

Конфликты – это социально – психологический феномен, которые имеют сложную структуру, и являются к тому же весьма многообразными.

Это не только позволяет классифицировать конфликты по различным основаниям, признакам, но и помогает ориентироваться в их специфических проявлениях, оценить возможные пути их разрешения.

Конфликт внутриличностный обусловлен различными психологическими факторами внутреннего мира личности, часто кажущимися или являющимися несовместимыми: потребностями, интересами, ценностями, мотивами и т.п. [27]

В зависимости от того, какие внутренние стороны личности выступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки и т.д.

Внутриличностный конфликт один из самых сложных психологических конфликтов, который разыгрывается во внутреннем мире человека. Развитие личности невозможно без преодоления внутренних противоречий, разрешения психологических конфликтов. Внутриличностные конфликты конструктивного характера являются необходимыми моментами развития личности. Внутриличностные конфликты деструктивного характера несут серьезную опасность для личности: от тяжких переживаний, вызывающих стрессы, до крайней формы своего разрешения – суицида. Поэтому для каждого человека важно знать сущность внутриличностных конфликтов, их причины и способы разрешения [23].

Конфликт межличностный – это конфликт, который встречается чаще всего, ведь он распространяется абсолютно на все виды взаимоотношений. В основе межличностного конфликта лежат противоречия между людьми, несовместимость их взглядов, интересов, потребностей [23].

Конфликт между индивидуумом и социальной группой формируется в результате отклонения одного из участников группы от, ранее принятых социумом, поведенческих норм и стандартов трудовой деятельности. Первопричинами подобного конфликта являются: а) нарушение норм

принятых в группе; б) завышение или занижение индивидуумом ролевых ожиданий; в) противоречащая реалиям внутренняя установка участника группы (наивысшей степени конфликтности между социальной группой и отдельным её участником в случае завышения внутренней установки) [23].

Конфликт межгрупповой представляет собой противоборство, в основе которого лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей) [23].

Конфликты имеют как негативные, так и позитивные последствия. Если они способствуют принятию обоснованных решений, и развитию взаимоотношений, то их называют конструктивными (функциональными) [16].

Для конструктивных конфликтов характерны поиск и выработка взаимоприемлемого решения, снятие вражды, разрядка эмоций, анализ проблем и работа над различными вариантами решения. Конструктивным конфликт бывает тогда, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов [18].

Деструктивные же блокируют возможность поиска и принятий решений, результат совместной работы в группе сводится до минимума. Такие конфликты проявляются в следующих случаях: когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны; когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его. Чтобы направить конфликты в конструктивное русло, необходимо уметь их анализировать, понимать их причины и возможные последствия [29].

По содержанию конфликты могут быть реалистичными и нереалистичными.

Реалистические конфликты – это конфликты, которые вызывают неудовлетворение конкретных требований участников или же несправедливое, согласно мнению одной из сторон, распределение между

участниками определенных преимуществ. Как правило, такие конфликты направлены на достижение конкретного результата [23].

Нереалистические конфликты – это конфликты, где отрицательные эмоции, негатив, обиды, а точнее их проявление и есть сама цель, другими словами, конфликт здесь и является главной целью. Нереалистические конфликты всегда деструктивны. Ими намного труднее управлять, привести их в конструктивное русло [23].

Конфликтология рассматривает объективные факторы возникновения конфликтов, к которым относятся определенные обстоятельства социального взаимодействия людей, способствующие столкновению их мнений, интересов и установок. Объективные причины приводят к зарождению конфликтной ситуации [37].

Причины возникновения конфликтов подразделяются на:

- Объективные – внешние обстоятельства, стереотипы поведения, социальное положение индивида, образ жизни. Существующая в обществе договоренность или нормативно-правовая база способна стать причиной конфликтов в обществе, если она недостаточно разработана, не учитывает всего многообразия возможных ситуаций в межличностных взаимодействиях, имеет слабую регулирующую функцию.

- Личностные – зависят от человека, его восприятия и формы поведения, психики. От того, как один человек оценивает поведение другого индивида, насколько сам проецирует бесконфликтное или конфликтное поведение, зависит личностная конфликтоустойчивость.

- Организационно – управленческие – возникают в связи с плохо организованной деятельностью индивидов. Структура организации не соответствует предъявляемым требованиям, влияет на слабую функциональность, поэтому провоцирует конфликты внутри коллектива и между трудовыми группами. Управленческие ошибки вызывают ситуации возникновения конфликтов. Наслоение управленческих промахов усугубляет напряженность в организации и приводит к конфликтам.

– Социально-психологические – все отношения индивида в обществе обусловлены его психологическими и социальными установками, которые иногда способны вызвать противоречия и конфликты в межличностных взаимодействиях, – социально-психологические факторы [34].

Таким образом, конфликт – это особый феномен взаимодействия людей, наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих во время данного взаимодействия, которые стороны стремятся урегулировать с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций. Основными составляющими конфликтов являются: структура конфликта, которая включает в себя субъект, объект, предмет, участников конфликта; типология конфликтов; функции конфликта деструктивную и конструктивную; причины (источники) возникновения конфликтов и стадии протекания конфликта.

## **1.2 ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ ШКОЛЫ**

Можно смело говорить о том, что существующая угроза конфликтных ситуаций между родителями и педагогами – это проблема всего общества в целом и самой системы образования. А также не стоит забывать и о личностных причинах, которые также могут стать причиной начала конфликта, из-за которых появляется сложность в коммуникациях если даже учитель будет обладать высокими профессиональными навыками и прекрасном устройстве школы.

Действительность такова, что конфликты стали неотъемлемой частью жизни. На фоне общего уровня конфликтности современного общества особого внимания требует готовность и способность педагога использовать конфликтологические знания, умения и навыки в профессиональной деятельности для предупреждения и разрешения различных межличностных

конфликтов, возникающих в образовательном процессе общеобразовательного учреждения с родителями учеников. Факторами появления конфликтных ситуаций становятся как разногласия в вопросах обучения, так и отсутствие желания, а главное неумение слушать оппонента, враждебное восприятие критики, личные мотивы, банальная усталость [11].

В.А. Сухомлинский так пишет о конфликтах в школе: «Конфликт между педагогом и ребенком, между учителем и родителями, педагогом и коллективом - большая беда школы. Чаще всего конфликт возникает тогда, когда учитель думает о ребенке несправедливо. Думайте о ребенке справедливо - и конфликтов не будет. Умение избежать конфликта - одна из составных частей педагогической мудрости учителя. Предупреждая конфликт, педагог не только охраняет, но и создает воспитательную силу коллектива»[5].

Конфликты в педагогической деятельности на продолжительное время парализуют взаимоотношения между педагогом и родителями, вызывают у вторых состояние глубокого стресса, а также неудовлетворенность своей работой. Подобное состояние усиливается пониманием того, что успех в педагогической работе зависит от поведения учеников и их родителей, в связи, с чем педагог начинает зависеть от настроения и поведения родителей и учеников.

Сотрудничество общеобразовательного учреждения и семьи должно строиться как целостный процесс, направленный на духовно-нравственное и социокультурное развитие детей на основе ценностей семьи и общества и от того, как смогут организовать это сотрудничество взрослые, зависит результат общей работы. Очень важно уметь договариваться и находить способы выхода из различных ситуаций[26].

Существует огромное многообразие причин возникновения конфликтов, обусловленное различными ситуациями взаимодействия между людьми.



Конфликт вызывается следующими тремя группами причин, обусловленных:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями руководителя, плохой психологической коммуникацией и т.д.;
- личностным своеобразием членов группы, например, неумением, контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью [32].

В основе возникающих конфликтов лежит неудовлетворенность родителей в области обучения и воспитания детей, организации учебно-воспитательного процесса, положением ребенка в системе внутри классных связей или отношением учителя к ребенку или родителям[36].

Объективные и субъективные причины конфликтных ситуаций в системе «педагог — родитель».

Педагог с точки зрения родителей:

- даёт материал не соответствующий по объёму или содержательной части учебной программе;
- неспособен вести диалог с родителями с позиции равных;
- не обладает умением расположить к себе ребёнка;
- разделяет класс на любимчиков и «остальных»;
- общается с учениками с позиции силы, унижая детей;
- завышает предъявляемые требования, при этом занижает оценку;
- оскорбляет детей без видимых причин.

Родители сточки зрения учителей:

- неспособны осуществлять контроль исполнения ученических обязанностей их ребёнком;
- безосновательно завышают требования к преподавателю;

- обладают неадекватно завышенным мнением о своём ребёнке;
- при формировании своей оценки опираются на не проверенную субъективную информацию;
- не способны глубоко вникнуть в образовательный процесс;
- не способны объективно оценить работу педагога;
- уверены, что учителя обязаны не только учить, но и заниматься воспитанием их детей;
- не понимая логики учебного процесса, регулярно пытаются вмешиваться;
- считают классного руководителя не подходящим для их ребёнка;
- искренне уверены, в том, что учитель у их ребёнка не такой [27].

Опираясь на научные исследования в области преподавания и педагогический опыт, можно выделить основные значимые причины возникновения конфликтных ситуаций между педагогами и родителями:

- не соответствие уровней педагогической культуры у родителей и учителей;
- родительская стратегия и тактика воспитания детей не согласуется видением педагогов в этих направлениях
- педагогическая неграмотность родителей, не позволяющая вникнуть в сложность учебно-воспитательного процесса;
- разница восприятия ребёнка как личности родителем и педагогом.

Всякий родитель содержит собственные представления о том, как надо учить и воспитывать детей, но в рамках каждого общеобразовательного учреждения есть собственные конкретные педагогические способы. Современные родители придерживаются различных методов и доктрин обучения и воспитания, и нередко случается, что их концепция всецело противоречит принятой в школе системе. Но родители обязаны также

понимать, собственно, что обычные способы влияния на ребенка могут не работать, когда их чадо находится в окружении других ребят[14].

Для педагога, который только начал профессиональную деятельность налаживать коммуникации с родителями своих учеников – задача не простая. Зачастую образующиеся трудности и инциденты приписывают к отсутствию опыта у учителя, юный возраст родителей или личностные особенности всех членов данного содействия. На практике видно, что педагог может занимать совершенно разные позиции по отношению к ученику, или его родителям. Так, например, к ученику педагог может испытывать эмпатию, с пониманием и терпением относиться к нему, а вот во время взаимодействия с его родителями может уже появиться обида, непонимание, недовольство и даже злость. [29].

В числе индивидуальностей педагогических конфликтов между учителем и родителем, возможно, обозначить такие как:

- профессиональная ответственность педагога за педагогически правильное разрешение ситуации: школа является своего рода проекцией общества для учащихся. Тут они учатся определенным социальным нормам взаимодействия;
- различие социальных статусов у участников конфликта (педагог-ученик, педагог-родитель), чем и характеризуется различное поведение в конфликте;
- степень ответственности за ошибки в решении конфликта будет разная, т.к. у участников может быть разный возраст и жизненный опыт;
- различное осознание мероприятий и их оснований членами (конфликт «глазами педагога» и «глазами родителя» видится по-разному);
- педагог должен брать на себя инициативу по разрешению конфликта, а также в первую очередь думать об интересах родителя, к этому его обязывает профессиональная позиция;

– цена ошибки велика – опрометчивое решение может вызвать цепную реакцию, произойдут новые конфликты, в которые подключатся уже новые участники;

– конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить[21].

Межличностный конфликт – это отличный индикатор, который выделяет противоречия между членами одного коллектива. Другими словами, это ситуация, при которой стороны взаимодействия заведомо хотят достичь противоположных целей, либо несовместимых ценностей и норм [26].

Частота и характер конфликтов зависят от уровня развития классного коллектива: чем выше этот уровень, тем реже в нем создаются конфликтные ситуации. В сплоченном коллективе всегда имеется общая, поддерживаемая всеми его членами цель, а в ходе совместной деятельности формируются общие ценности и нормы. В этом случае имеют место по преимуществу деловые конфликты между педагогом и родителем, которые возникают как следствие объективных, предметных противоречий совместной деятельности. Они имеют положительный характер, так как направлены на определение эффективных путей достижения обще групповой цели. Однако и такой конфликт не исключает эмоциональной напряженности, ярко выраженного личного отношения к предмету разногласий. От оскорблений и открытой агрессии защищает то, что каждый из участников имеет интерес в достижении общего успеха. В отличие от конфликта личного характера после конструктивного решения вопроса, породившего деловой конфликт, взаимоотношения его участников нормализуются[41].

Таким образом, следует сделать вывод: из-за конфликтного взаимодействия участниками которого являются педагоги с одной стороны и родители с другой, любое мероприятие школы находится под угрозой и ухудшается процесс обучения и другие процессы. Это оказывает негативное воздействие не только на тех, кто участвует в конфликте, но и на тех, кто их

окружает. Поэтому существует надобность в актуальной диагностике и профилактике всех происходящих конфликтных ситуаций. Благодаря этому удастся повысить качество учебного процесса. Таким образом, все участники данного конфликта (педагоги, родители, ученики) смогут сконцентрировать свое внимание на прямых обязанностях, а не на конфликтном взаимодействии.

### **1.3 ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ И ИХ ОСВЕЩЕНИЯ В НАУЧНОЙ ЛИТЕРАТУРЕ**

Анализ научных трудов показал, что однозначного определения конфликта в педагогической теории нет, хотя виды педагогических конфликтов исследовались Ф. Аланом, С. Е. Аксененко, А. Я. Анцуповым, Ю. В. Гиппенрейтер, А. И. Донцовым, Б. П. Жизневским, Я. Л. Коломинским, Д. М. Маллаевым, Л. А. Петровской, Т. А. Репиной, А. А. Рояк, М. М. Рыбаковой, А. И. Шипиловым и многими другими учёными. Неумение на практике управлять школьными конфликтами, находить оптимальные способы их предупреждения, разрешения негативно сказывается на организации учебно-воспитательного процесса.

Педагогический конфликт – сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин.

С. А. Мустафаева в своей статье «Педагогические конфликты: причины и пути их разрешения» выделяет следующие группы конфликтов межличностного взаимодействия в диаде «педагог – учащийся»: дисциплинарный (конфликты поведения), мотивационный (конфликт разнонаправленных мотивов) и нравственно-этический (возникает в сфере общения в процессе педагогической деятельности (М. М. Рыбакова), из-за различий в системе ценностей (В. М. Афонькова, С. М. Березин, М. Р. Битянова, В. И. Журавлев, Н. И. Самоукина), как фактор эмоционально-субъективных отношений учителей и учащихся) [39].

Рассмотрим типологию причин педагогических конфликтов по М. М. Рыбаковой [43]:

1. Конфликты, вызванные объективными причинами: социально-экономическим положением педагогов, условиями педагогической деятельности (средовой, этнический аспект).
2. Конфликты, связанные с поведением участников учебно-воспитательного процесса.
3. Конфликты в области межличностных отношений (т. е. вызванные субъективными причинами), которые связаны со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены психологическими особенностями каждого участника учебно-воспитательного процесса (возрастными, индивидуально-психологическими, социально-психологическими).

Педагогический конфликт, как правило, возникает на базе объективных условий, при этом в провокации конфликтов в образовательном учреждении приоритетную роль играет субъективный фактор. Одним из наиболее распространённых конфликтом в педагогической деятельности является конфликт межличностных взаимоотношений «педагог – родители». В основе данного конфликта лежат противоречия систем ценностей, мировоззренческих позиций, взглядов, мнений, установок.

Деятельность родителей и педагогов в интересах ребёнка может быть успешной только в том случае, если они станут союзниками, что позволит им лучше узнать ребёнка, увидеть его в разных ситуациях и таким образом приблизиться к пониманию индивидуальных особенностей развития и способностей, формирования ценностных жизненных ориентиров, помочь в преодолении негативных поступков и проявлений в поведении.

Возникшие вопросы, проблемы и задачи учителя и родители должны решать сообща, приходя к согласию, не ущемляя интересов друг друга и объединяя усилия для достижения взаимопонимания. К сожалению, гармонии отношений добиться не всегда удаётся.

Казалось бы, родителям и учителям делить нечего: и та и другая сторона действуют в интересах и во благо ребёнка. Однако между учителями и родителями обучающихся может возникнуть недопонимание, которое иногда приводит к конфликтам. Поводы для конфликтов могут быть разные. Чаще всего они отражают отношение учителя к определённому ребёнку, а родители могут иметь своё собственное, отличное от других мнение по поводу организации учебно-воспитательного процесса в школе.

При этом, некоторые родители отвергают помощь школы, некоторые пассивно взирают на мучения своего ребёнка или его учителя.

Одни постоянно скандалят с несговорчивым учителем, другие идут жаловаться директору школы или в управление образования.

В основе возникающих конфликтов лежит неудовлетворённость родителей в области обучения и воспитания детей, организации учебно-воспитательного процесса, положением ребёнка в системе внутри классных связей или отношением учителя к ребёнку или родителям.

Конфликты во взаимодействии «родитель – педагог» могут иметь статусно-ролевой характер, нравственно-этический или быть вызваны проблемами власти и подчинения. Задача педагогов и членов педагогического коллектива – предотвращать конфликты в рамках учебно-воспитательного процесса, для чего необходимо осознавать причины и условия их возникновения, а также регулярно оценивать состояние педагогической системы в целом.

## **ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ**

Таким образом, конфликт – это особый феномен взаимодействия людей, наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих во время данного взаимодействия, которые стороны стремятся урегулировать с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций. Основными составляющими конфликтов являются: структура конфликта, которая включает в себя субъект, объект, предмет, участников

конфликта; типология конфликтов; функции конфликта деструктивную и конструктивную; причины (источники) возникновения конфликтов и стадии протекания конфликта

Можно смело говорить о том, что существующая угроза конфликтных ситуаций между родителями и педагогами – это проблема всего общества в целом и самой системы образования. А также не стоит забывать и о личностных причинах, которые также могут стать причиной начала конфликта, из-за которых появляется сложность в коммуникациях, если даже учитель будет обладать высокими профессиональными навыками и прекрасном устройстве школы.

Педагогический конфликт – сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин.

Возникают подобные конфликты по следующим причинам: социально экономическим, положением педагогов, условиями педагогической деятельности, субъективным причинам, поведение участников учебно-воспитательного процесса.



## **ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИЧИН И ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ ШКОЛЫ**

### **2.1 МЕТОДЫ И МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ В МБОУ СОШ №18**

Данный параграф описывает эмпирическую работу по исследованию конфликтного поведения родителей и педагогов в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении средняя общеобразовательная школа №18 г. Екатеринбурга.

Цель эмпирического исследования – изучение причин возникновения конфликтов между родителями и педагогами школы и их профилактика.

Гипотеза исследования – психотип личности оказывает влияние на возникновение и на тактику поведения родителей и педагогов в конфликтах в условиях школы.

Объект исследования – родители и педагоги школы.

Предмет исследования – связь между психотипом личности и возникновением и тактикой поведения в конфликтах родителей и педагогов.

Задачи исследования:

1. Определить психотип личности и тактику поведения в конфликте родителей и педагогов школы;
2. Выявить способы реагирования в конфликтах родителей и педагогов школы;
3. Выявить основные причины возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогами;
4. Разработать рекомендации по профилактике конфликтов между родителями и педагогами школы.

Эмпирическая часть исследования проводилась с 18 по 22 ноября 2019 года среди родителей и педагогов в МБОУ СОШ №18. В исследовании

приняли участие 32 родителя и 22 педагога. Из них 16 мужчин и 38 женщин. Возраст участников исследования составил 28 – 56 лет.

Тестирование было проведено в МБОУ СОШ №18 по отдельности группы испытуемых родителей и группы испытуемых педагогов вне образовательного процесса. Всем участникам испытания выдавался стимульный материал, также были разъяснения по вопросам, которые участники воспринимали неоднозначно. Когда все задания были выполнены (время выполнения согласно методикам) все бланки с имеющимися ответами были собраны. После проведена обработка результатов.

Для анализа были подобраны следующие диагностические методики для исследования уровня конфликтности между родителями и педагогами в МБОУ СОШ №18:

1. Психометрическая экспресс-диагностика Сьюзен Деллингер (Приложение 1).
2. Методика Кеннета Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте» (Приложение 2).
3. Анкета «Причины возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогами» (Приложение 3).

**Психометрическая экспресс-диагностика личности Сьюзен Деллингер.**

Психометрическая экспресс-диагностика личности Сьюзен Деллингер — уникальная практическая система анализа личности. Она позволяет:

- мгновенно определить форму личности интересующего вас человека и, естественно, вашу собственную форму.
- дать подробную характеристику личных качеств и особенностей поведения любого человека на быденном, понятном каждому языке.
- составить сценарий поведения для каждой формы личности в типичных ситуациях.

Практическое значение психогеометрической экспресс - диагностики личности заключается в возможности широкого применения полученных результатов в практике работы служб персонала; изучения управленческих черт руководителя; текущего состояния межличностных отношений индивида. Психогеометрия как система зародилась в США. Автором данной системы является Сьюзен Деллингер – специалист по социально - психологической подготовке управленческих кадров. Психогеометрия личности – уникальная практическая система анализа личности. Точность диагностики с помощью психогеометрического метода достигает 85%.

### **Методика Кеннета Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте».**

Методика создана одним из известных специалистов в области конфликтологии К. Томасом, адаптирована Н.В. Гришиной. Позволяет определить тип поведения личности в конфликтной ситуации.

К. Томас считает двухмерную модель регулирования конфликтов применимой для того, что бы описывать типы поведения индивидов в конфликтных ситуациях. В ней есть два главнейших измерения. Первым является кооперация. Она связана с вниманием человека к интересам других людей, которые вовлечены в данный конфликт. Вторым измерением является напористость. Она характеризуется тем, что ставит упор на защиту личных интересов.

К основным способам урегулирования конфликтных ситуаций К. Томас причисляет: соперничество (соревнование), приспособление (уступка), компромисс, избегание (уход, уклонение), сотрудничество. К. Томас уверен, в случае избегания конфликта, ни одна из сторон не сможет достичь успеха. Соперничество, приспособление и компромисс, позволит только одному из участников оказываться в выигрыше, либо оба проигрывают. Единственная возможность оказаться в выигрыше обеим сторонам - это сотрудничество. Сотрудничество – является самым активным и эффективным способом поведения в конфликтной ситуации. Наиболее конфликтным считается стиль

поведения соперничество. Избегание и приспособление можно охарактеризовать как пассивную форму поведения. Компромисс располагается между активной и пассивной формами, совмещая в себе элементы обеих форм.

В опросник включены 60 суждений, сгруппированных в 30 пар (Приложение № 1). Для определения, к какому типу поведения предрасположен человек, проходит опрос, ему предлагается, выбрать одно из двух предложенных суждений, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Полученные результаты соотносятся с ключом. Количество баллов, которые набрал участник по каждой шкале, даёт представление о склонности к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

#### **Анкета «Причины возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогами».**

Для выявления причин возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогами была применена анкета.

## **2.2 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ В МБОУ СОШ №18**

В ходе проведения эмпирического исследования были получены следующие результаты.

#### **Результаты психометрической экспресс-диагностики личности Сьюзен Деллиндер.**

Результаты исследования показали, что среди педагогов преобладают психотипы «Квадрат» и «Треугольник», а родители чаще делают выбор в пользу психотипов «Прямоугольник», «Круг» и «Зигзаг».

По-видимому, потому что педагоги более рациональны и прагматичны, эмоционально устойчивы, способны рассматривать ситуацию извне, и потому в конфликтных ситуациях ведут себя решительно, настойчиво

добиваются результата в свою пользу, часто считают себя правыми. У них выражена потребность управлять положением дел, решать не только за себя, но и, по возможности, за других. Педагоги бывают категоричными, не признают возражений.

Родители в большинстве своем выстраивают компромиссы и коммуникации, прежде всего, потому, что они имеют заинтересованность в успешном дальнейшем обучении своих детей у педагогов. Пытаясь сохранить мир, они иногда избегают занимать «твердую» позицию и принимают непопулярные решения, стараются избежать конфликтов. Однако родители могут проявить себя весьма активно и настойчиво в тех случаях, когда будет задета мораль или же нарушена справедливость.

Приходим к выводу, что управляя конфликтами в коллективе, нужно учитывать не только возрастные группы педагогов и родителей, не только значимость того или иного человека, но и психотип личности, так как исследование показало, что педагоги и родители имеют различные психотипы, уровни восприятия действительности, стили поведения, пользуются различными стратегиями в конфликтной ситуации, следовательно, способы управления конфликтным поведением педагогов и родителей должны быть разными.

### **Результаты проведения методики Кеннета Томаса «Оценка способов реагирования в конфликте».**

В результате проведения методики К. Томаса по определению стратегии поведения в конфликтной ситуации получены следующие данные, которые показаны в таблице 1 и таблице 2.

Также что бы сравнить между собой результаты выполнения методики Кеннета Томаса обеих групп (родители и педагоги) по определению стратегии поведения в конфликтной ситуации вычислим t-критерий Стьюдента. Благодаря этому мы поймем, есть ли различия между группами таблица 3.

Таблица 1

**Результаты родителей по методике К. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»**

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	1	6	10	9	4
2	3	5	6	8	8
3	1	4	8	8	9
4	0	7	6	8	9
5	1	5	11	7	6
6	0	5	10	7	8
7	1	8	9	8	3
8	0	6	7	7	10
9	9	7	4	7	3
10	2	6	6	8	7
11	0	5	9	7	9
12	2	9	7	10	1
13	0	6	7	9	8
14	1	5	9	8	7
15	9	5	6	8	6
16	1	3	8	11	7
17	2	9	9	3	7
18	1	11	5	4	9
19	1	9	5	10	5
20	3	8	6	7	5
Σ	38 или 6%	129 или 21%	148 или 25%	154 или 26%	131 или 22%

Таблица 2

**Результаты педагогов по методике К. Томаса «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»**

№ п/п	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1	6	4	3	2	5
2	8	9	9	3	1
3	6	7	10	0	7
4	8	4	6	2	10
5	10	3	8	0	9
6	5	8	10	2	5
7	6	8	6	3	8
8	6	8	9	1	6
9	5	10	9	2	4
10	8	6	8	2	8
11	9	7	5	3	6
12	5	9	10	2	4
13	7	8	9	1	5
14	7	7	8	0	8
15	9	6	6	1	8
16	7	8	6	2	11
17	7	9	9	2	3
18	9	6	11	1	4
19	5	10	9	1	7
20	5	10	8	0	7
Σ	138 или 23%	147 или 25%	159 или 27%	30 или 5%	126 или 21%

Таблица 3

**Результаты вычисления t-критерия Стьюдента**

Значения/стратегия	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
t <sub>эмп</sub>	7,5	1,4	0,9	13,5	0,3
p≤0.05	2,02	2,02	2,02	2,02	2,02
p≤0.01	2,71	2,71	2,71	2,71	2,71
	имеет значимость	не имеет значимости	не имеет значимости	имеет значимость	не имеет значимости

Из полученных результатов можно сделать вывод, что существует различие между родителями и педагогами в применении стратегии соперничества и избегания.

Самой популярной стратегией поведения в конфликтной ситуации среди педагогов является стратегия компромисса (27% выбора). Это указывает на то, что оппоненты, не желая портить межличностные отношения, пытаются решить разногласия, идя на взаимные уступки, чтобы сэкономить время на договоренностях. При этом противоречие, вызвавшее конфликт, не разрешается, а загоняется внутрь, оставляя у оппонентов ощущение неудовлетворённости, разочарования и подозрительности.

Среди педагогов на втором месте по выборам преобладает сотрудничество (25%). Испытуемые рационально подходят к данному выбору, понимая, что благодаря такому подходу к решению конфликта можно добиться взаимоуважения, взаимопонимания и доверия со стороны оппонентов, долгосрочных, крепких и стабильных отношений.

Практически четверть педагогов (23% выбора) выбрали соперничество как способ борьбы за свои интересы и цели. Они продемонстрировали возможность оказания давления на оппонентов, используя их зависимость от себя и применяя выверенные средства. Педагоги при такой стратегии чисто прагматически могут использовать власть, силу закона, авторитет, манипуляции и т. д.

Менее популярными у педагогов оказались стратегии избегания и приспособления. Очевидно, что данные стратегии конфликтного поведения не соответствуют амбициозным планам педагогов.

На основании количественных показателей можно предположить, что среди педагогов во взаимоотношениях преобладают «сильные» стратегии конфликтного поведения (по К. Томасу).





**Рис. 2.** Сравнительный анализ стратегий конфликтного поведения по методике К. Томаса родителей и педагогов

Таким образом, сравнивая наиболее популярные по выбору стратегии конфликтного поведения родителей и педагогов, выяснилось, что родители стараются избегать разногласий, открытой конкуренции, предотвращать их развитие всеми средствами, вплоть до жертвования собственными интересами. Возможно, такое поведение, тревожное отношение к конфликту (не воспринимая его как источник развития) может объясняться положением и участием родителей в школьной жизни. Выбирая сотрудничество, родители, в первую очередь, ориентированы на сохранение эмоционально теплых отношений.

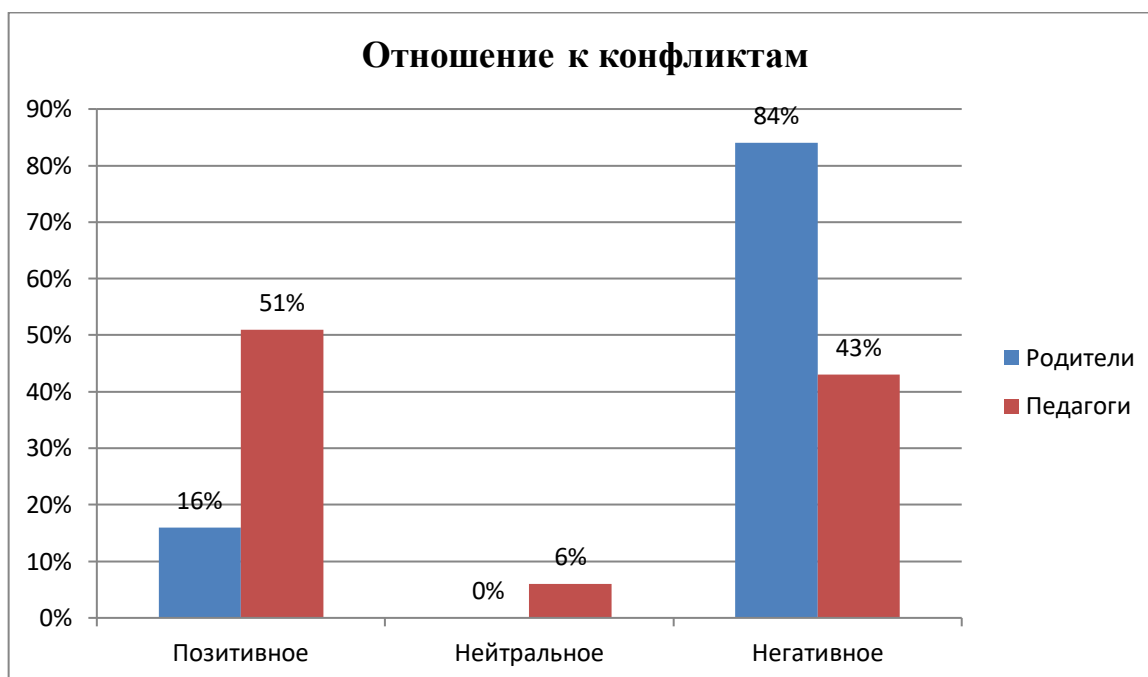
Педагоги больше ориентированы на компромисс во взаимоотношениях, так как придерживаются делового поведения и общения, способны мыслить рационально. Поэтому понимают, что потребности, интересы оппонентов одновременно не удовлетворяются и не реализуются. Педагоги сходятся на частичном удовлетворении своих желаний и частичном выполнении желаний другой стороны, обмениваясь уступками и торгуясь для разработки компромиссного решения. Выбирая соперничество, педагоги, возможно, добиваются первенства своего мнения, собственных интересов для

удовлетворения собственных амбиций. Они способны опираться на более убедительные аргументы, искусно драматизировать свои идеи, подавать их в эффектном изложении.

### **Результаты анкетирования «Причины возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогами»**

С целью выявления причин конфликтных ситуаций среди родителей и педагогов было проведено анкетирование, результаты которого представлены ниже.

**1. На 1 вопрос анкеты «Ваше отношение к конфликтам?» ответы распределились следующим образом:**

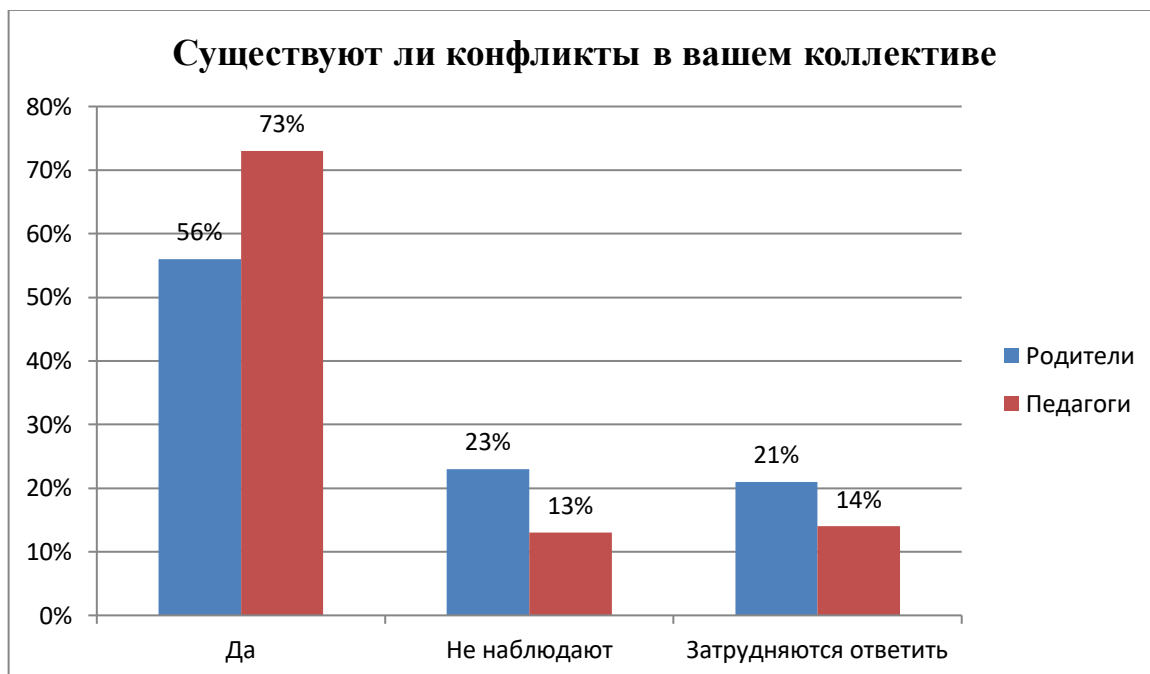


**Рис. 3. Отношение к конфликтам**

Из полученных данных можно сделать такой вывод, что положительное отношение к конфликтам у родителей составило 16% , а среди учителей - 51%. Результаты, которые получили можно объяснить следующим образом: педагоги смотрят на конфликт, как на ресурсно содержащий фактор, качество взаимодействия между людьми, которое можно выразить в противоборстве оппонентов для достижения целей. Цифры, которые же наблюдаются меж родителей можно объяснить тем, что опекуны предпочитают пассивные стратегии поведения в конфликте

(«избегание» и «приспособление»), потому что опасаются эмоционального напряжения в отношениях с педагогами.

**2. На 2 вопрос «Существуют ли конфликты в Вашем классе?» результаты получились следующие:**



**Рис. 4.** Существуют ли конфликты в коллективе

Чтобы сравнить между собой результаты ответов обеих групп (родители и педагоги) на данный вычислим t-критерий Стьюдента таблица 4. Благодаря этому мы поймем, есть ли различия между группами.

Таблица 4

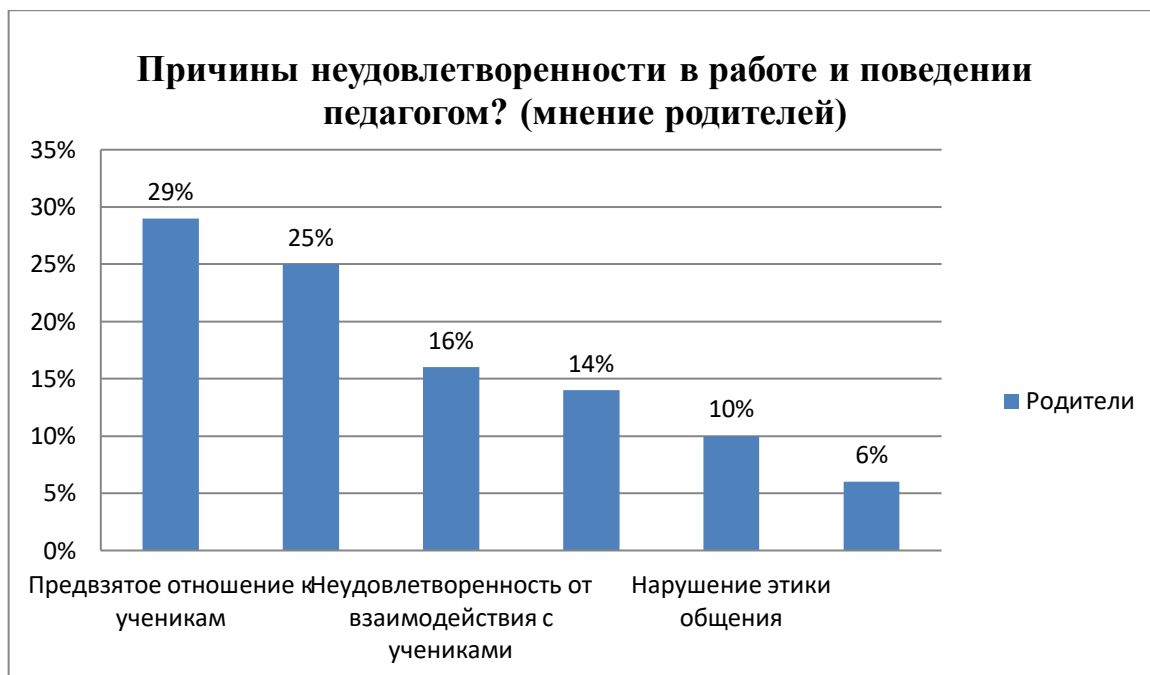
#### Результаты вычисления t-критерия Стьюдента

Значения/вопрос	Существуют ли конфликты в вашем коллективе
t <sub>эмп</sub>	0
p ≤ 0.05	2,78
p ≤ 0.01	4,6
	не имеет значимости

Данные результаты говорят о том, что обе группы не удовлетворены взаимоотношениями, которые существуют на данный момент.

Также данная диаграмма говорит о том, что педагоги более открыто, заявляют о наличии конфликтных ситуаций, чем родители, по-видимому, потому что чаще видят их возникновение и развитие как с учениками, так и с родителями.

**3. На 4 вопрос «Каковы, на Ваш взгляд, наиболее значимые причины Вашей неудовлетворенности в работе и поведении педагогом? (мнение родителей)» ответы распределились следующим образом:**



**Рис. 5. Причины неудовлетворенности в работе и поведении педагогом? (мнение родителей)**

Анализ показал, что родители основной причиной недовольства считают предвзятое отношение к ученикам- 29%.

Второй основной причиной считают игнорирование педагогами замечаний родителей и администрации- 25%.

Третью позицию занимают такие причины, как неудовлетворенность от взаимодействия с учениками – 16% родителей, и недостаточный уровень подготовленности педагогов к образовательной деятельности – 14% родителей.

10% родителей склонны считать основной причиной недовольства нарушение этики общения.

И совсем немногие, 6% родителей считают, что педагоги не способны принять адекватное решение.

**4. На 5 вопрос «Каковы, на Ваш взгляд, наиболее значимые причины Вашей неудовлетворенности в поведении родителей? (мнение педагогов)» ответы распределились следующим образом:**



**Рис. 6.** Причины неудовлетворенности в поведении родителей (мнение педагогов)

Анализ показал, что педагоги основной причиной недовольства в поведении родителей считают некомпетентная оценка действий педагога- 27%.

Второй основной причиной считают игнорирование родителями требований педагогов - 23% педагогов.

Третью позицию занимают такие причины, как отсутствие должного воспитания детей– 18% педагогов, и завышенные требования к педагогам– 15% педагогов.

10% педагогов склонны считать основной причиной недовольства нарушение этики общения.

7% педагогов считают, что у родителей излишняя опека своих детей.

На основании ответов по этим двум вопросам, вычислим t-критерий Стьюдента таблица 5.

Таблица 5

**Результаты вычисления t-критерия Стьюдента**

Значения/вопрос	Причины неудовлетворенности в поведении
t <sub>эмп</sub>	0
p≤0.05	2,23
p≤0.01	3,17
	не имеет значимости

Из полученных вычислений, можно сделать вывод, что каждая из групп не удовлетворена поведением своих оппонентов, т.е. родители не удовлетворены поведением педагогов и наоборот.

**5. На рисунке 7 представлены ответы на 6 вопрос «Каковы, на Ваш взгляд, наиболее значимые причины возникновения конфликтов между родителем и педагогом? (мнение родителей)».**



**Рис. 7. Причины возникновения конфликтов между родителем и педагогом (мнение родителей)**

По итогу, из полученных данных можно сделать следующий вывод, что особую значимость среди причин, по которым возникают конфликтные ситуации между родителем и педагогом (по мнению родителей) среди опрошенных родителей оказались: 1 – невыполнение качественно работы педагогом (35%); и 2 - несовпадение взглядов педагогов и родителей на одну и ту же проблему (25%).

На 3 и 4 месте расположились - неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами (20%) и нарушение этики общения (20%). Это говорит о том, что есть определенная необходимость в том, что бы педагоги и родители научились взаимодействовать сообща.

**6. На рисунке 8 отражено распределение ответов на 7 вопрос «Каковы, на Ваш взгляд, наиболее значимые причины возникновения конфликтов между педагогом и родителями? (мнение педагогов)».**



**Рис. 8.** Основные причины возникновения конфликтов между педагогом и родителями (мнение педагогов)

Следовательно, педагоги, которых опрашивали, посчитали, что невыполнение родителями своих обязанностей по воспитанию ребенка (63% педагогов) - это и есть основная причина возникновения конфликтных ситуаций между учителями школы и родителями. Только некоторые из них

отметили главными причинами недовольство родителей результатами обученности ребенка (22%), педагога недовольство родителей разрешению деятельностью педагога в по разрешению коллективе конфликтов в нарушение детском коллективе (10%) и нарушение этики общения (5%).

На основании ответов по этим двум вопросам, вычислим t-критерий Стьюдента таблица 6.

Таблица 6

### Результаты вычисления t-критерия Стьюдента

Значения/вопрос	Причины возникновения конфликтов
tэмп	0
$p \leq 0.05$	2,45
$p \leq 0.01$	3,71
	не имеет значимости

Из полученных вычислений можно сделать следующий вывод: родители и педагоги считают, что причины для конфликтов во взаимодействии существуют.

В заключение сего вопроса администрации образовательных учреждений нужно задумывать события, нацеленные на реализацию общественного партнерства.

## 2.3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ РОДИТЕЛЯМИ И ПЕДАГОГАМИ В МБОУ СОШ №18

Предупредить конфликты гораздо легче, чем конструктивно разрешить их. Профилактика конфликтов не менее важна, чем умение конструктивно их разрешать. Она требует меньших затрат сил, средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно разрешённый конфликт.



Максимальная эффективность предупреждения конфликтов достигается при активном участии руководителей школ, школьных психологов, педагогов, учеников и их родителей. Выделяют четыре основные направления предупреждения конфликтов:

- создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию предконфликтных ситуаций;
- оптимизация организационно-управленческих условий работы школы - важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов;
- устранение социально-психологических причин конфликтов;
- блокирование личностных причин возникновения конфликтов.

Всеобъемлющая профилактическая деятельность, проводимая одновременно по всем четырём, вышеперечисленным, направлениям позволит предотвратить большинство видов конфликтов в общеобразовательной школе.

Для регулирования конфликтного поведения родителей и педагогов была разработана система профилактики конфликтов и управленческих действий родителей и педагогов.

Под системой профилактики конфликтного поведения родителей и педагогов понимается комплекс взаимосвязанных компонентов, включающих в себя управление профессиональным межличностным общением родителей и педагогов через административное и социально-психологическое воздействие.

1. Административное (управленческое) воздействие - это целенаправленный процесс оказания руководителем образовательной организации превентивной и оперативной помощи педагогами родителям через совместное создание условий для реализации интегративного подхода в образовательном процессе, а также устранения возникающих проблем, трудностей.

Административное регулирование конфликтных ситуаций в организации проводится по следующим направлениям:

- разработка и утверждение локальных нормативных документов, касающихся организационного взаимодействия педагогов и родителей;
- устное и письменное правовое консультирование по вопросам бесконфликтного общения;
- участие представителей администрации в качестве посредника при разрешении конфликтных ситуаций, в переговорах.

Каждое из этих направлений организации предполагает проведение широкого спектра различных мероприятий, требующих их закрепления в локальных нормативных актах, должностных инструкциях специалистов.

2. Социально-психологическое воздействие – это комплекс взаимосвязанных целенаправленных действий, мероприятий, направленных на оказание всесторонней помощи педагогам и родителям в решении возникающих затруднений, способствующих их развитию и самоопределению на протяжении всей образовательной деятельности:

- организация непрерывного самообразования педагогов и повышения квалификации в области психологии общения, конфликтологии;
- стимулирование педагогов к осуществлению инновационной деятельности: внедрение и апробация в практику более эффективных моделей, методик, технологий педагогического общения;
- создание разнообразных видов методической продукции по вопросам профилактики и разрешения конфликтов в организации (программы практических семинаров, методические рекомендации в сборниках, раздаточный материал);
- организация и проведение семинаров, направленных на развитие психологической культуры педагогов, психологических тренингов и видеотренингов на тему профилактики и разрешения конфликтов;

- индивидуальные консультации для педагогов и родителей по личностным и профессиональным проблемам;
- проведение сеансов психологической разгрузки для педагогов и родителей;
- организация и проведение собраний, «круглых столов», дискуссий, направленных на оптимизацию взаимоотношений педагогов и родителей и взаимодействие всех участников образовательного процесса.

Одной из ключевых задач руководителя является предотвращение возникновения конфликтных ситуаций. Отслеживание изменений в отношениях, умение предвидеть дальнейшее развитие событий, позволит чётко выработать план профилактических мероприятий и предотвратить негативные последствия. Профилактика конфликтов между родителями и педагогами заключается в предотвращении эскалации напряжённой ситуации, которая может привести к разрушению конструктивного диалога и ухудшению микроклимата во взаимоотношениях.

Методика предотвращения конфликтов включают в себя ряд мер:

- развитие социальных связей как внутри педагогического коллектива, так и среди родителей и учеников.
- проведение разъяснительной работы на родительских собраниях, направленной на внедрение в сознание родителей необходимости совместных усилий по воспитанию детей в духе коллективизма и социальной активности.
- воспитание уважительного отношения к представителям всех национальностей.
- выстраивать отношения внутри коллектива, принимая во внимание личностные и психологические особенности каждого, принимая во внимание взаимные симпатии и антипатии.

В результате описанного управленческого воздействия конфликтующие стороны могут решить свои противоречия в рамках

переговоров и выйти из состояния конфликта путем достижения сотрудничества и заключения соглашения о взаимных обязательствах.

Разработанная система профилактики конфликтного поведения родителей и педагогов в образовательной организации дает понимание необходимости:

- признавать, что конфликты всегда имеют место быть в образовательной организации;
- профилактики конфликтов через распространение в педагогическом коллективе базовых знаний основных стратегий разрешения конфликта (конфронтация/конкуренция, приспособление/уступка, уклонение/избегание, компромисс, сотрудничество), типов поведения в конфликте, их преимуществ и ограничений;
- регулировать конфликтные отношения между родителями и педагогами через предложенную систему управленческого воздействия;
- использовать конфликтные ситуации для продвижения к намеченным целям развития организации.

Именно конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений. Однако для реализации этой важной функции конфликтов требуются два существенных условия: во-первых, изменение отношения к конфликтам, формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало; во-вторых, формирование умения анализировать конфликтные ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов, а также соблюдение принципов, способствующих разрешению конфликта.

Также система профилактики конфликтного поведения родителей и педагогов позволяет:

1. вести дискуссию в рамках нормативных правил, позволяющих избежать чрезмерного проявления эмоций;

2. совместно обсудить проблемы, каждому высказать требования и пожелания;
3. прояснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;
4. создать комфортную атмосферу, в которой принимаются во внимание все мнения;
5. определить оптимальные пути разрешения конфликта.

Из этого следует, что деятельность по урегулированию конфликтного поведения педагогов и родителей является важнейшей работой по созданию комфортной среды в коллективе. Реализация системы профилактики конфликтного поведения родителей и педагогов в образовательной организации приведет конфликтующие стороны к сотрудничеству и обеспечит повышение взаимопонимания между родителями и педагогами в школе.

Рекомендации по профилактике конфликтов между родителями и педагогами школы достаточно эффективны в использовании. Систематическое и целенаправленное использование и применение данных рекомендаций будет способствовать эффективному предупреждению и разрешению конфликтов между родителями и педагогами.

## **ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ**

Таким образом, следует сделать вывод, что в профилактике и урегулировании конфликтов между родителями и педагогами нужно учитывать не только возрастные группы, статус и значимость той или иной стороны, но и психотип личности, так как исследование показало, так как исследование показало, что педагоги и родители имеют различные психотипы, уровни восприятия действительности, стили поведения, пользуются различными стратегиями в конфликтной ситуации, следовательно, способы управления конфликтным поведением педагогов и родителей должны быть разными.

Для регулирования конфликтного поведения педагогов и родителей была разработана система профилактики конфликтов и управленческих действий родителей и педагогов. В результате описанного управленческого воздействия конфликтующие стороны могут решить свои противоречия в рамках переговоров и выйти из состояния конфликта путем достижения сотрудничества и заключения соглашения о взаимных обязательствах.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Образование как социокультурная разработка считается не только источником умственного достояния, но и значительным обстоятельством регулирования и гуманизации общественной практики и отношений между индивидами. Однако, действительность порождает множество противоречий и конфликтных ситуаций в сфере образования, в частности в школах, выход из которых требует специальной подготовки родителей и педагогов школы.

Действительность такова, что конфликты стали неотъемлемой частью жизни. На фоне общего уровня конфликтности современного общества особого внимания требует готовность и способность педагога использовать конфликтологические знания, умения и навыки в профессиональной деятельности для предупреждения и разрешения различных межличностных конфликтов, возникающих в образовательном процессе общеобразовательного учреждения с родителями учеников. Факторами появления конфликтных ситуаций становятся как разногласия в вопросах обучения, так и отсутствие желания, а главное неумение слушать оппонента, враждебное восприятие критики, личные мотивы, банальная усталость.

Доказано, что, так как базисом конфликта не редко является противоречие, которое подчиняется конкретным алгоритмам, родители и педагоги не обязаны избегать конфликтов, а, зная характер их появления, применять определенные механизмы влияния для успешного их разрешения в различных ситуациях. Одним из методов разрешения конфликтов между родителями и педагогами школы являются переговоры.

В результате выполнения выпускной квалификационной работы на тему «Причины и профилактика конфликтов между родителями и педагогами школы» были решены такие задачи, как раскрыть понятие, содержание и причины конфликтов; разобрать особенности конфликтов между родителями и педагогами школы; рассмотреть способы и методы разрешения конфликтов между родителями и педагогами школы; описать методы и методики исследования конфликтов между родителями и

педагогами в МБОУ СОШ №18; проанализировать результаты исследования конфликтов между родителями и педагогами МБОУ СОШ №18; разработать рекомендации по профилактике конфликтов между родителями и педагогами в МБОУ СОШ №18.

Поставленная перед данной работой цель – выявить причины возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогов школы – достигнута. Также были разработаны рекомендации по профилактике конфликтов между педагогами и родителями школы, реализация которых приведет конфликтующие стороны к сотрудничеству и обеспечит повышение взаимопонимания между родителями и педагогами в школе.

Вследствие проделанной работы были сделаны следующие выводы:

1. Конфликт – это особый феномен взаимодействия людей, наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих во время данного взаимодействия, которые стороны стремятся урегулировать с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций. Основными составляющими конфликтов являются: структура конфликта, которая включает в себя субъект, объект, предмет, участников конфликта; типология конфликтов; функции конфликта деструктивную и конструктивную; причины (источники) возникновения конфликтов и стадии протекания конфликта.

2. Из-за конфликтного взаимодействия, участниками которого являются педагоги с одной стороны и родители с другой, любое мероприятие школы находится под угрозой и ухудшается процесс обучения и другие процессы. Это оказывает негативное воздействие не только на тех, кто участвует в конфликте, но и на тех, кто их окружает. Поэтому существует необходимость в актуальной диагностике и профилактике всех происходящих конфликтных ситуаций. Благодаря этому удастся повысить качество учебного процесса. Таким образом, все участники данного конфликта



(педагоги, родители, ученики) смогут сконцентрировать свое внимание на прямых обязанностях, а не на конфликтном взаимодействии.

3. Педагогический конфликт – сложное явление, происходящее, как правило, в силу объективных и субъективных причин.

Возникают подобные конфликты по следующим причинам: социально экономическим, положением педагогов, условиями педагогической деятельности, субъективными причинами, поведением участников учебно-воспитательного процесса.

4. Рекомендации по профилактике конфликтов между родителями и педагогами школы достаточно эффективны в использовании. Систематическое и целенаправленное использование и применение данных рекомендаций будет способствовать эффективному предупреждению и разрешению конфликтов между родителями и педагогами.

Таким образом, следует отметить, что предупреждение и профилактика конфликтов между родителями и педагогами школы является важнейшей составляющей для успешных взаимоотношений всех участников образовательного процесса. Любой конфликт – это сложный динамический процесс, который зачастую несет в себе деструкцию отношений между людьми на эмоциональном, когнитивном или поведенческом уровне. Именно поэтому важно уметь управлять конфликтными ситуациями между родителями и педагогами школы, предотвращая деструктивные и адекватно разрешая конструктивные конфликты.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акимова Е.Е. Педагогические основы использования конфликта в образовательном процессе. - М.: «Педагогика», 2017. - 22 с.
2. Андриади И.П. Конфликты, причины их возникновения и некоторые аспекты педагогического вмешательства в конфликт. - М.: «Педагогика», 2015. - 22 с.
3. Анцупов А.Я. Шипилов А.И. Конфликтология: Эксмо, 2018. - 512с.
4. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. - СПб.: Питер, 2016. - 304 с.: ил. - (Серия «Учебное пособие»).
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога/ А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов – СПб: Питер, 2017.
6. Аралова М.А. Формирование коллектива ОУ. Психологическое сопровождение. ООО «ТЦ Сфера», 2015.
7. Афонькова В. М. Конфликт в процессе воспитания школьников //М., 2016.
8. Базелюк В.В. Теория и практика подготовки будущего учителя к управлению конфликтами в образовательном процессе школы: учеб.пособие/В.В. Базелюк Челябинск: ЧГПУ, 2018.
9. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / Пер. с англ. СПб.: Лениздат, 2016. - 400 с.
10. Бодалев А.А. Личность и общение [Текст]. – М., 2018.
11. Бородкин. Ф.М., Коряк, Н.М. Внимание: Конфликт! [Текст]. – Новосибирск: Наука, 2017.
12. Вердербер Р. Психология общения / Пер. с англ. Р. Вердербер, К. Вердербер [Текст]. – 11-е издание. – М.: Нева, 2015.
13. Волкова Н.Д. Конфликтология/ Н.Д. Волкова: Академический проспект, 2017.- 400 с.

14. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. - М.: ИНФРА-М, 2018.
15. Гессен С.И. Основы педагогики. – М., 2015.
16. Гиляров Е.М. Конфликтология. - М.: «Педагогика», 2015. - 29 с.
17. Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта: Автореф. дис. докт. псих.наук. - СПб: изд-во СПбГУ, 2016. - С. 36.12.
18. Донцов А. И., Полозова Т. А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе // Вестник МГУ. Серия 14. Психология. 2017. № 4.
19. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии [Текст]. – СПб.: Питер, 2017.
20. Ершов А. А. Социально-психологические аспекты конфликтов // Социальная психология и социальное планирование. Л., 2016.
21. Зазыкин В.Г. Методические разработки по теме «Социально-психологический климат и проблема конфликтов в коллективе». - М.: «Стандарт», 2018. - 82 с.
22. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт [Текст]. – Ростов-на-Дону: Феникс. 2016.
23. Здравомыслов. А.Г. Психология конфликта [Текст]. – Учеб.пособие. – М.: Альт, 2016.
24. Климов, Е.А. Конфликтующие реальности в работе с людьми [Текст]. - Учеб.пособие. - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж.: Издательство «МОДЕК», 2019.
25. Козер, Л. Введение в конфликтологию. [Текст]. – СПб.: Светлячок, 2015.
26. Козлов А.С. Современные технологии регулирования и разрешения конфликтов как составляющая конфликтологического образования.// Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технология разрешения. - СПб.: «Питер», 2016. - 53 с.
27. Коротов В.М. Введение в педагогику. – М.: УРАО, 2018.

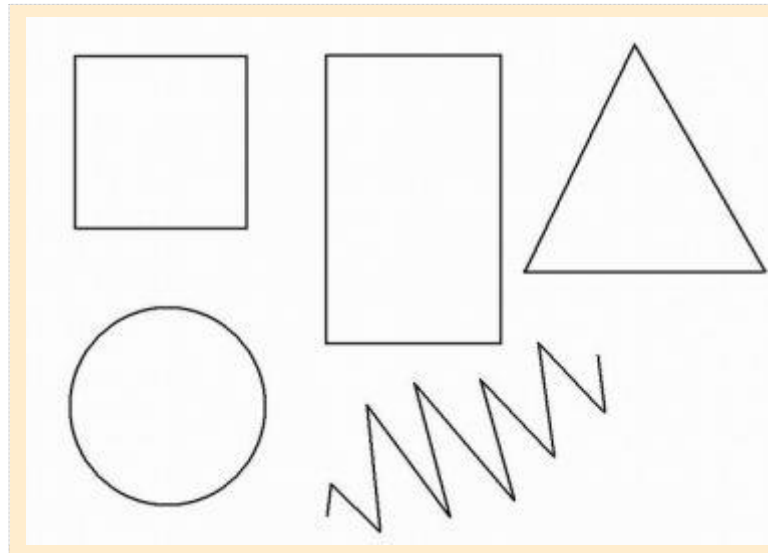
28. Курбатов В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов.: Феникс, 2018.- 445с
29. Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: Учебное пособие. — СПб., 2017.
30. Лихачев Б.Т. Педагогика. – М., 2016.
31. Лукин Ю.В. Конфликтология: управление конфликтами/ Ю.В. Лукин.: Трикта, Академический проект, 2017.- 799с.
32. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие общеобразовательных учреждений. - М.: «Стандарт», 2016. - 256 с.
33. Мелибруда Е. Я — Ты — Мы: психологические возможности улучшения общения.— М.,2017.
34. Мириманова М.С. Конфликтология /М.С. Мириманова.: Акажемия, 2017.- 320с.
35. Митина Л.М. Психология профессионального развития учителя. - М.: Флинта: Моск. псих.-соц. ин-т, 2018. - 200 с.
36. Митина Л.М., Асмаковец Е.С. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция. - М.: Флинта: Моск. псих.-соц. ин-т, 2016. - 192 с.
37. Молонов Г.Ц. Общие основы педагогики. – Улан-Удэ, 2015.
38. Мустафаева С. А. Педагогические конфликты: причины и пути их разрешения / С. А. Мустафаева // Экспресс-опыт. 2015.
39. Орлова Э. А., Филонов Л. Б. Взаимодействие в конфликтной ситуации // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. М., 2017.
40. Парыгин Б. Д. Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения / под ред. В. А. Ядова. Л. : Наука, 2018.
41. Попова, Т.Е., Бобрешова, И.П., Чувашова, Т.А. Конфликтология [Текст]: Методические указания по изучению дисциплины. Краткий конспект лекции. – Оренбург: ГОУ ОГУ, 2018.
42. Рутицкая В. Конфликты в школе. Журнал «Справочник педагога». - март, 2015. – 135 стр.

43. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе. - М.: Стандарт», 2016. - 128 с.
44. Рыльская Е.А. Влияние свойств личности учителя на особенности его конфликтов в коллективе. - М.: «Педагогика», 2017. - 14 с.
45. Савченко Т.Н. Моделирование поведения в конфликтных ситуациях. - М.: «Стандарт», 2016. - 17 с.
46. Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов. - СПб.: «Питер», 2018. - 207 с.
47. Степанова Е.И. Управление ОУ – деятельность профессиональная. – М. 2018
48. Финогенко В.С. Управление в конфликтных ситуациях: Учебно-практическое пособие (серия «Менеджмент в сфере образования»). – Красноярск: РИО КГПУ, 2015. – 380с.
49. Шакуров Р. Х.,Алишев Б. С. Причины конфликтов в педагогических коллективах и пути их преодоления//Вопросы психологии.— 2016.— № 6.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПРИЛОЖЕНИЕ 1

#### Психогеометрический тест



#### Инструкция

Посмотрите на пять фигур, изображенных на предыдущей странице. Выберите из них ту фигуру, в отношении которой вы можете сказать: это — «я»! Только не занимайтесь никаким логическим анализом и ненужными умопостроениями! Это ни к чему не приведет. Просто постарайтесь почувствовать свою форму. Если вы испытываете сильное затруднение, выберите из фигур ту, которая первой привлекла вас, когда вы посмотрели на страницу с их изображением. Запишите ее название под № 1 (надеемся, что названия фигур вам известны, возможно, за исключением одной; называйте ее условно «Зигзагом»). Теперь, проранжируйте оставшиеся четыре фигуры в порядке вашего предпочтения и запишите из названия под соответствующими номерами. И, пожалуйста, постарайтесь опять обойтись без долгих раздумий! Если вам будет трудно, то лучше воспользуйтесь следующей стратегией: представьте себе, что вам опять нужно найти себя, но уже среди четырех (а затем — трех, двух) фигур. Ведь с самого начала мы вам могли предложить не пять, а четыре или, скажем, три фигуры. Последняя

оставшаяся фигура, название которой вы запишите под № 5, будет явно не вашей формой, т. е. той формой, которая подходит вам менее всего.

Перед вами упорядоченный ряд геометрических форм, в которых отлиты ваши субъективные пристрастия. Какую бы фигуру вы ни поместили на первое место, это — ваша основная фигура, или субъективная форма. Именно она дает возможность определить ваши основные, доминирующие черты характера и особенности поведения. Остальные четыре фигуры — это своеобразные модуляторы, которые могут окрашивать ведущую мелодию вашего поведения. Сила их влияния убывает увеличением порядкового номера. И если некоторые характеристики фигуры, стоящей на втором месте, вы, вероятно, сможете обнаружить в своем поведении, то фигура, занимающая последнее, пятое место, дает о себе знать, когда вы явно не в себе (и, очевидно, себе не нравитесь). Более важно для вас другое значение последней фигуры — она указывает на форму человека, взаимодействие с которым будет представлять для вас наибольшие трудности.

Ключ. Интерпретация результатов.

Квадраты — неутомимые труженики, трудолюбывы, имеют потребность доводить начатое дело до конца, упорство, позволяющее добиваться завершения работы. Выносливость, терпение и методичность обычно делают Квадрата высококлассным специалистом в своей области. Этому способствует и неутолимая потребность в информации, Квадраты — коллекционеры всевозможных данных. Причем независимо от того, где хранится эта коллекция — в голове или в специальной картотеке, в ней всегда полный порядок. Все сведения систематизированы, разложены по полочкам. И Квадрат способен выдать необходимую информацию моментально. Поэтому Квадраты заслуженно славятся эрудитами, по крайней мере, в своей области.

Их относят к «левополушарным» мыслителям. Они не пропускают ни одного звена в цепи рассуждений, а когда это делают другие, испытывают трудности в понимании и, как следствие, дискомфорт. Квадраты

чрезвычайно внимательны к деталям, подробностям. Именно Квадраты способны проработать (и делают это) все конкретные детали тех грандиозных идей, проектов и планов, которые часто предлагают носители других геометрических форм.

Квадраты любят раз и навсегда заведенный порядок: все должно находиться на своем месте и происходить в свое время. Истинный Квадрат свято верит в поговорку: «Непорядок на столе — бес порядок в голове». Идеал Квадрата — распланированная, предсказуемая жизнь, и ему не по душе «сюрпризы» и изменения привычного хода событий. Он постоянно «упорядочивает», организую людей и вещи вокруг себя. Все эти качества способствуют тому, что Квадраты могут стать отличными администраторами, исполнителями.

Наряду с названными достоинствами Квадрата существует и ряд его слабых мест. Чрезмерное пристрастие к деталям, потребность в дополнительной, уточняющей информации для принятия решения лишает Квадрата оперативности. Аккуратность, порядок, соблюдение правил и приличий могут развиваться до парализующей крайности. Кроме того, рациональность, эмоциональная сухость и холодность мешают Квадратам быстро устанавливать контакты с разными лицами (часто неприятными), что тоже не способствует успеху в управлении людьми. Квадрат неэффективно действует в аморфной ситуации, в которой «правая рука не знает, что делает левая». Однако в хорошо структурированных ситуациях, когда установлены сроки исполнения, определен доступ к информации и оборудованию, сформулированы четкие требования и даны ясные инструкции к действию, Квадрат превосходит все другие формы.

Треугольник символизирует лидерство, и многие треугольники ощущают в этом свое предназначение: «рождены, чтобы быть лидером». Самая характерная особенность истинного Треугольника — способность концентрироваться на главной цели. Треугольники — энергичные,



неудержимые, сильные личности, которые ставят ясные цели и, как правило, достигают их.

Конечно, Треугольники всегда знают, какова их главная цель, потому что в отличие от Квадратов это — очень решительные люди. Они, как и их родственники — Квадраты, относятся к линейным формам и в тенденции также являются «левополушарными» мыслителями, способными глубоко и быстро анализировать ситуацию. Однако в противоположность Квадратам Треугольники сосредоточиваются на главном, на сути проблемы. Их сильная прагматическая ориентация направляет мыслительный анализ и ограничивает его поиском эффективного (и часто эффектного) в данных условиях решения проблемы. Такая ориентация уберегает Треугольников от детального анализа множества вариантов в поисках наилучшего решения. Это производит довольно сильное впечатление на других, менее уверенных в себе людей, и они идут за Треугольником.

Треугольник — это очень уверенный человек, который хочет быть правым во всем! Сильная потребность быть правым и управлять положением дел, решать не только за себя, но и, по возможности, за других делает Треугольника личностью, постоянно соперничающей, конкурирующей с другими. Доминирующая установка в любом деле, за которое берется Треугольник — это установка на победу, выигрыш, успех. Он часто рискует, бывает нетерпеливым и нетерпимым к тем, кто колеблется в принятии решения.

Треугольники очень не любят оказываться неправыми и с большим трудом признают свои ошибки. Можно сказать, что они видят то, что хотят видеть, поэтому не любят менять свои решения, часто бывают категоричны, не признают возражений и в большинстве случаев поступают по-своему. Однако они весьма успешно учатся тому, что соответствует их прагматической ориентации, способствует достижению главных целей, и впитывают как губка полезную информацию.

Треугольники — честолюбивы. Если делом чести для Квадрата является достижение высшего качества выполняемой работы, то Треугольник стремится достичь высокого положения, приобрести высокий статус, иначе говоря — сделать карьеру (и это не следует считать негативным качеством Треугольников). Прежде, чем взяться за дело или принять решение, Треугольник сознательно или бессознательно ставит перед собой вопрос: «А что я буду с этого иметь?» И будьте уверены: какое бы решение Треугольник ни принял, в нем обязательно будет заключена выгода (далеко не всегда материальная) лично для самого Треугольника.

Из Треугольников получаются великолепные менеджеры. Именно к «высотам» они и стремятся. И помогает им в этом еще одно качество — мастерство «политической интриги». Они прекрасно умеют представить вышестоящему руководству значимость собственной работы и работы своих подчиненных, за версту чуют выгодное дело и в борьбе за него могут «столкнуться лбами» своих противников. И вот здесь следует обратить внимание, пожалуй, на главное отрицательное качество «треугольной» формы: сильный эгоцентризм, направленность на себя.

Прямоугольник символизирует состояние перехода и изменения. Можно сказать, временная форма личности, которую могут «носить» остальные четыре сравнительно устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. Это люди, не удовлетворенные тем образом жизни, который они ведут сейчас, и поэтому занятые поисками лучшего положения. Они могут переживать изменение профессионального статуса (переход на новую работу, понижение или повышение в должности, требующие адаптации); перемены в личной жизни. В общем, причины прямоугольного состояния могут быть самыми различными, но объединяет их одно — значимость изменений для определенного человека.

Основным психическим состоянием Прямоугольника является более или менее осознаваемое состояние замешательства, запутанности в проблемах и неопределенности в отношении себя на данный момент

времени. Параллельно с этим у него постепенно нарастает внутреннее возбуждение, что не может не отразиться на его поведении.

Наиболее характерные черты Прямоугольников — непоследовательность и непредсказуемость поступков в течение переходного периода. Это естественно, ибо Прямоугольники имеют, как правило, низкую самооценку, стремятся стать в чем-то лучше, ищут новые методы работы, стили жизни. Если внимательно присмотреться к поведению Прямоугольника, то можно заметить, что он примеряет в течение всего периода одежду других форм: «треугольную», «круглую» и т. д. Молниеносные, крутые и непредсказуемые изменения в поведении Прямоугольника обычно смущают и настораживают других людей, и они могут сознательно уклоняться от контактов с «человеком без стержня». Понятно, никому не хочется попадать в глупое положение! Прямоугольникам же общение с другими людьми просто необходимо, и в этом заключается еще одна сложность переходного периода.

Тем не менее, как и у всех людей, у Прямоугольников обнаруживаются позитивные качества, привлекающие к ним окружающих. Это, прежде всего,— любознательность, пытливость, живой интерес ко всему происходящему и смелость! Прямоугольники пытаются делать то, чего раньше никогда не делали; задают вопросы, задать которые прежде у них не хватало духу. В данный период они открыты для новых идей, ценностей, способов мышления и жизни, легко усваивают все новое. Правда, обратной стороной этого является чрезмерная доверчивость, внушаемость, наивность, поэтому Прямоугольниками легко манипулировать.

Круг — это мифологический символ гармонии. Тот, кто уверенно выбирает круг в качестве своей основной формы, искренне заинтересован, прежде всего, в хороших межличностных отношениях. Высшая ценность для Круга — люди, их благополучие. Круг — самый доброжелательный из пяти форм. Он чаще всего служит тем «клеем», который скрепляет и рабочий коллектив, и семью, т. е. стабилизирует группу.

Круги — самые лучшие коммуникаторы среди пяти форм, прежде всего потому, что они лучшие слушатели (Треугольники тоже хорошие коммуникаторы, но они больше слушают себя, чем других). Они обладают высокой чувствительностью, развитой эмпатией — способностью сопереживать, сочувствовать, эмоционально отзываться на переживание другого человека. Круг ощущает чужую радость и чувствует чужую боль как свою собственную. Естественно, что люди тянутся к Кругам. Кстати сказать, Круги великолепно «читают» людей и в одну минуту способны распознать притворщика, обманщика. Круги «болеют» за свой коллектив и высокопопулярны среди коллег.

Во-первых, Круги в силу их направленности, скорее на людей, чем на дело, слишком уж стараются угодить каждому. Они пытаются сохранить мир и ради этого иногда избегают занимать «твердую» позицию и принимать непопулярные решения, которые, однако, могут оказаться эффективными с деловой точки зрения. Для Круга нет ничего более тяжелого, чем вступать в межличностный конфликт. Круг счастлив тогда, когда все ладят друг с другом. Поэтому, когда у Круга возникает с кем-то конфликт, наиболее вероятно, что именно Круг уступит первым. Примирение с другими — типичная «круговая» черта поведения. Хотя эта черта доставляет удовольствие другим и создает популярность среди сослуживцев, слишком частые уступки могут привести к утрате Кругом уважения к себе, усилению самообвинительных тенденций.

Во-вторых, Круги не отличаются решительностью. Если им приходится управлять, то они явно предпочитают демократический стиль руководства и стремятся обсудить практически любое решение с большинством и заручиться его поддержкой. Как известно, это далеко не всегда себя оправдывает: можно упустить подходящий момент. Кроме этого, Круги слабы в «политических играх» и часто не могут подать себя и свою «команду» должным образом. Все это ведет к тому, что над Кругами часто берут верх более сильные личности, например, Треугольники, которым

удается ими манипулировать. К счастью для себя, Круги, кажется, не слишком беспокоятся о том, в чьих руках будет находиться власть. Лишь бы все были довольны, и кругом царил мир.

Однако в одном отношении Круги проявляют завидную твердость. Если дело касается вопросов морали или нарушения справедливости, Круг становится страстным защитником людей. Здесь Круги, когда хотят, могут быть весьма убедительными. В том, что они, как правило, отлично разрешают межличностные проблемы, во много «виноват» их особый склад мышления.

Круг – это нелинейная форма, и те, кто уверенно идентифицирует себя с кругом, скорее относятся к «правополушарным» мыслителям. «Правополушарное» мышление – более образное, интуитивное, эмоционально окрашенное, скорее интегративное, чем анализирующее. Поэтому переработка информации у Кругов осуществляется не в последовательном формате, как у Квадратов (и Треугольников), а скорее мозаично, прорывами, с пропуском отдельных звеньев. Это не означает, что Круги не в ладах с логикой. Просто формализмы у них не получают приоритета в решении жизненных проблем. Прежде всего в сфере человеческих отношений они обнаруживают разновидность «правополушарного» мышления, которую А. Харрисон и Р. Брэмсон называют «идеалистическим» стилем мышления.

Главные черты этого стиля – ориентация на субъективные факторы проблемы (ценности, оценки, чувства и т.д.) и стремление найти общее даже в противоположных точках зрения. Символом идеалистического решения А. Харрисон и Р. Брэмсон считают зонтик: решение, которое объемлет все взгляды и нравится всем, имеющим к нему отношение.

Можно сказать, что Круг – прирожденный психолог. Однако чтобы стать во главе серьезного, крупного бизнеса, Кругу не хватает «левополушарных» организационных навыков своих линейных братьев – Треугольника и Квадрата.

Зигзаг символизирует креативность, творчество, хотя бы потому, что она самая уникальная из пяти фигур и единственная разомкнутая фигура. Люди, выбравшие фигуру «зигзаг», являются «правополушарными» мыслителями, инакомыслящими. Среди Зигзагов чаще встречаются левши, чем среди остальных форм. А это дополнительное свидетельство в пользу «правополушарности» Зигзага.

Зигзагу свойственна образность, интуитивность, интегративность, мозаичность. Строгая, последовательная дедукция — это не их стиль. «Правополушарное» мышление не фиксируется на деталях (цифры и факты нужны только для того, чтобы совершить скачок к новой идее); поэтому оно, упрощая в чем-то картину мира, позволяет строить целостные, гармоничные концепции и образы, видеть красоту. Зигзаги обычно имеют развитое эстетическое чувство.

Доминирующим стилем мышления Зигзага чаще всего является синтетический стиль. Лейтмотив этого стиля «Что если?..» Что если взять эту идею и вот эту и объединить их вместе? Что мы будем иметь в результате? Комбинирование абсолютно различных, несходных идей и создание на этой основе чего-то нового, оригинального — вот что нравится Зигзагам. В отличие от Кругов Зигзаги вовсе не заинтересованы в консенсусе и добиваются синтеза не путем уступок, а наоборот — заострением конфликта идей и построением новой концепции, в которой этот конфликт получает свое разрешение, «снимается». Причем, используя свое природное остроумие, они могут быть весьма язвительными, «открывая глаза другим» на возможность нового решения. Зигзаги склонны видеть мир постоянно меняющимся. По этой причине нет ничего более скучного для них, чем никогда не изменяющиеся вещи, рутина, шаблон, правила и инструкции, статус-кво или люди, всегда соглашающиеся или делающие вид, что соглашаются.

Зигзаги просто не могут продуктивно трудиться в хорошо структурированных ситуациях. Их раздражают четкие вертикальные и

горизонтальные связи, строго фиксированные обязанности и постоянные способы работы. Им необходимо иметь большое разнообразие и высокий уровень стимуляции на рабочем месте. Они также хотят быть независимыми от других в своей работе. Тогда Зигзаг оживает и начинает выполнять свое основное назначение — генерировать новые идеи и методы работы. Зигзаги никогда не довольствуются способами, при помощи которых вещи делаются в данный момент или делались в прошлом. Ничто так не раздражает Зигзага, как сентенция Квadrата: «Мы всегда это делали так». Зигзаги устремлены в будущее и больше интересуются возможностью, чем действительностью. Мир идей для них так же реален, как мир вещей для остальных. Немалую часть жизни они проводят в этом идеальном мире, отсюда и берут начало такие их черты, как непрактичность, нереалистичность и наивность.

Зигзаг — самый восторженный, самый возбудимый из всех пяти фигур. Когда него появляется новая и интересная мысль, он готов поведать ее всему миру! Зигзаги — неутомимые проповедники своих идей и способны мотивировать всех вокруг себя. Однако им не хватает политичности: они несдержанны, очень экспрессивны («режут правду в глаза»), что наряду с их эксцентричностью часто мешает им проводить свои идеи в жизнь. К тому же, они не сильны в проработке конкретных деталей (без чего материализация идеи невозможна) и не слишком настойчивы в доведении дела до конца (так как с утратой новизны теряется и интерес к идее).

### Методика «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации» Тест К. Томаса

#### Инструкция

Перед Вами тридцать пар суждений. В каждой паре выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

1.

А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.

А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

4.

А) Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б) Я стараюсь добиться своего.



7.

А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.

8.

А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

Б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9.

А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

А) Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.

11.

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

А) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

А) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.

Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

А) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

А) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

А) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

А) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

А) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б) Я отстаиваю свои желания.

23.

А) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

А) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

А) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

А) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29.

А) Я предлагаю среднюю позицию.

Б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30.

А) Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

### Ключ к тесту

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А>
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		

23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

### **Обработка**

Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбика набравшего наибольшее количество баллов является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

**Оптимальной стратегией в конфликте** считается такая, когда применяются все пять тактик поведения, и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если Ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо - имеют значения ниже 5 баллов, другие - сильно - выше 7 баллов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

**Анкета «Причины возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогами».**

**Цель исследования:** выявление причин возникновения конфликтных ситуаций между родителями и педагогами. Просим Вас принять участие в данном исследовании.

### **Инструкция.**

#### ***Уважаемые участники!***

Перед тем, как начать отвечать на вопросы, с особым вниманием ознакомьтесь со всеми указанными вариантами ответов. Только после этого отмечайте ответ любым известным Вам знаком, (например крестик, плюсик и т.п.). Ставить его необходимо напротив ответа, который подходит Вам. Анкетирование анонимное.

Просьба достаточно серьезно и ответственно подойти к участию в исследовании.

### **1. Как Вы относитесь к конфликтам?**

Позитивное	Скорее позитивное, чем негативное	Нейтральное	Скорее негативное, чем позитивное	Негативное

### **2. Есть ли конфликты в Вашем классе?**

да	
нет	
затрудняюсь ответить	
меня это не интересует	

**3. В большинстве случаев, какого характера конфликты случаются в Вашей школе?**

администрация - педагог	
педагог - педагог	
педагог - воспитанник	
педагог - родитель	

**4. Каковы, по Вашему мнению, особенно значимые причины Вашей неудовлетворенности в работе и поведении учителем? (мнение родителей)?**

Предвзятое отношение к ученикам	
Нарушение этики общения	
Плохая подача материала	
Ошибки в организации контроля	
Просчеты в планировании урока	
Нарушение педагогами дисциплины	
Неспособность принять адекватное решение	
Недостаточный уровень подготовленности педагогов к образовательной деятельности	
Игнорирование педагогами замечаний родителей и администрации.	
Неудовлетворенность от взаимодействия с учениками	
Другие причины (укажите какие)	

**5. Каковы, по Вашему мнению, более важные предпосылки Вашей неудовлетворенности в поведении родителей учеников (мнение**

педагогов)?

Личная неприязнь	
Нарушение этики общения	
Излишняя опека своих детей (учеников)	
Завышенные требования к педагогам	
Некомпетентная оценка действий педагога	
Нарушение родителями дисциплины	
Непризнание авторитетности педагога	
Недостаточный уровень подготовленности педагогов к образовательной деятельности	
Игнорирование родителями требований педагогов	
Отсутствие должного воспитания детей	
Другие причины (укажите какие)	

**6. По Вашему мнению, более важные предпосылки для возникновения конфликтов между родителем и педагогом (мнение родителей)?**



Невыполнение качественно работы педагогом	
Несовпадение взглядов педагогов и родителей на одну и ту же проблему	
Неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами	
Нарушение этики общения	
Другие причины (укажите какие)	

**7. По Вашему мнению, наиболее значимые причины возникновения конфликтов между педагогом и родителями (мнение педагогов)**

Невыполнение родителями своих обязанностей по воспитанию ребенка.	
Недовольство родителей результатами <u>обученности</u> ребенка	
Недовольство родителей деятельностью педагога по разрешению конфликтов в детском коллективе	
Нарушение этики общения	
Другие причины (укажите  какие)	

**8. Есть ли у Вас предложения по устранению (или разрешению) конфликтов в коллективе педагогов.**